

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ОПРОСЫ ПАЦИЕНТОВ, КАК КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ БОЛЬНЫМ ТУБЕРКУЛЕЗОМ

Долматова И.А., Науменко Е.С.

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Свердловской области  
«Противотуберкулезный диспансер», г. Екатеринбург

Ключевые слова: социологический опрос, оценка качества медицинской помощи, больные туберкулезом, уровень знаний пациентов о туберкулезе

PATIENTS SURVEYS AS AN EVALUATION CRITERION OF QUALITY OF MEDICAL  
CARE FOR TBC PATIENTS

I.A. Dolmatova, E.S. Naumenko

State financed health institution "Tuberculosis dispensary", Yekaterinburg

Keywords: survey, evaluation for quality of medical service, TBC patients, tuberculosis awareness level

Социологические опросы являются достоверным индикатором оценки качества медицинской помощи. С помощью данного метода изучается мнение пациентов о результатах лечения, отношении к ним персонала, условиях пребывания в медицинском учреждении. Проблема оценки качества медицинской помощи во фтизиатрии особенно актуальна в условиях перехода службы на одноканальное финансирование. Среди многих критериев качества, таких, как эффективность лечения, летальность, длительность госпитализации, число повторных госпитализаций, клиническое излечение и т.д., одним из важнейших является уровень удовлетворенности самих пациентов.

**Цель работы:** оценить уровень знаний пациентов о туберкулезе, их удовлетворенность качеством оказания медицинской помощи в противотуберкулезных подразделениях ГБУЗ СО «ПТД», получить мнение больных об улучшении оказания помощи.

**Материалы и методы:** социологический опрос с помощью анонимной анкеты для пациентов проводится в ГБУЗ СО «ПТД» с марта 2012г. Разработаны четыре типа анкет: для пациентов стационарных отделений, для пациентов диспансерных отделений, для пациентов детских стационарных отделений и родителей.

Анкеты включают в себя несколько разделов: оценка степени удовлетворенности пациентов взаимоотношениями с лечащим врачом и средним медицинским персоналом, организация лечебно-диагностического процесса, информированность пациентов о своем заболевании, преемственность между службами диспансера.

Анкетирование проводилось анонимно при выписке из стационара, окончании этапа амбулаторного лечения, по желанию пациента и в ряде случаев одномоментное анкетирование при клиническом обходе пациентов в стационарных отделениях. Анкета предлагалась каждому пациенту. Заполненные анкеты в ежемесячном режиме анализировались врачом-специалистом отдела по контролю качества медицинской помощи. Всего изучено и проанализировано за прошедший период 796 анкет.

**Результаты опроса показали,** что среди взрослых больных, принявших участие в анкетировании мужчины составили 57%, женщины – 43%. У 52% пациентов при поступлении в стационар или обращении в диспансер не сложилось позитивного впечатления от окружающей обстановки. Не удовлетворены материально-техническим оснащением диспансера 52% больных. Положительно оценивают работу регистратуры в диспансерном отделении 84% обратившихся на прием, но при этом 4% отмечают, что ожидали приема фтизиатра больше часа, не удовлетворены проводимыми приемами врачей, обследованием и лечением 8% пациентов. В целом больные туберкулезом хорошо информированы о своем заболевании и опасности для окружающих – 92,6%, но

значительная часть (59%) получили эти сведения не от врача, а от среднего или младшего медицинского персонала, 2% получили информацию от других пациентов.

О работе клинических подразделений от большинства респондентов были получены положительные отзывы, профессиональные качества врачей и медперсонала устраивают 77% опрошенных.

**Заключение:** не являясь профессионалом в области медицины, больной судит о квалификации врача по разным аспектам деонтологического характера. Следует отметить, что подавляющее большинство опрошенных больных отмечали вежливое и доброжелательное отношение врачей и среднего персонала. Уровень удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи напрямую зависит и от бытовых условий. Для того чтобы пациент получил качественное лечение, он должен находиться в комфортных условиях.

Таким образом, социологический опрос (анкетирование) пациентов позволяет проводить скрининговую оценку качества медицинской помощи учреждения в целом или в разрезе отдельных подразделений и оперативно принимать меры по устранению недостатков. А анализ пожеланий и предложений должен способствовать повышению качества медицинской помощи.

Контактное лицо: Долматова И.А.,

Тел. – (8)912-291-46-47,

Эл. адрес: dolmatova@ptdso.ru